107822

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

# STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

## OFFICE OF THE PUBLIC GUARDIAN AND TRUSTEE

(Section 3.02, 1999 Annual Report of the Provincial Auditor)

1st Session, 37th Parliament
49 Elizabeth II

**The National Library of Canada has catalogued this publication as follows:**

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts
Office of the Public Guardian and Trustee (Section 3.02, 1999 Annual report of the Provincial Auditor)

Text in English and French with French text on inverted pages.
Title on added t.p.: Bureau du tuteur et curateur public (Section 3.02, Rapport annuel 1999 du vérificateur provincial).
ISBN 0-7778-9902-7

1. Ontario. Office of the Public Guardian and Trustee--Management. 2. Public trustees--Ontario. 3. Guardian and ward--Ontario. I. Title. II. Title: Bureau du tuteur et curateur public (Section 3.02, Rapport annuel 1999 du vérificateur provincial).

KEO230.O56 2000 353.4'4 C00-964010-XE

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

The Honourable Gary Carr, M.P.P.,
Speaker of the Legislative Assembly.

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

John Gerretsen, M.P.P.,
Chair.

Queen's Park
July 2000

101-00073/

# STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

## MEMBERSHIP LIST

JOHN GERRETSEN
Chair

JOHN CLEARY
Vice-Chair

JOHN HASTINGS

BART MAVES

MARILYN MUSHINSKI

SHELLEY MARTEL

JULIA MUNRO

RICHARD PATTEN

---

Tonia Grannum
Clerk of the Committee

Donna Bryce
Clerk pro tem. of the Committee

Ray McLellan
Research Officer

## CONTENTS


PREAMBLE 1

OFFICE OF THE PUBLIC GUARDIAN AND TRUSTEE 1

AUDIT OBJECTIVES AND CONCLUSIONS 1

SERVICES TO INCAPABLE PERSONS 2
- Performance Measures 2
  - Committee Hearings 3
  - Committee Recommendations 4
- Ongoing Guardianship 4
  - Committee Hearings 5
  - Committee Recommendation 5

STAFFING RESOURCES AND WORKLOAD 5
- Committee Hearings 6
- Committee Recommendations 6

ESTATE ADMINISTRATION 7
- Locating Heirs 7
  - Committee Hearings 7
  - Committee Recommendation 7

ACCOUNTANT OF THE ONTARIO COURT 7
- Notification of Clients 8
  - Committee Hearings 8
    - Delay in Notifications 8
    - Ministry Notification Procedures 10
  - Committee Recommendations 10

## PREAMBLE

The Standing Committee on Public Accounts held hearings on Section 3.02 of the *1999 Annual Report* of the Office of the Provincial Auditor on February 23, 2000. This report constitutes the Committee's finding and recommendations on the audit of the Office of the Public Guardian and Trustee.

The Committee would like to extend its appreciation to the officials from the Ministry of the Attorney General who attended these hearings. The supplementary documentation provided by the Ministry to the Committee was useful during the deliberations and in the preparation of this report.

The Standing Committee on Public Accounts would like to acknowledge the assistance provided by the Office of the Provincial Auditor, the Clerk of the Committee, and Research and Information Services during these hearings.

## OFFICE OF THE PUBLIC GUARDIAN AND TRUSTEE

The Office of the Public Guardian and Trustee (the Office) operates under the *Public Guardian and Trustee Act* and other provincial statutes. Its primary responsibilities include providing services to mentally incapable persons, the administration of estates, gathering assets on behalf of the Crown, a general supervisory role over charities and charitable properties, and the duties of the Accountant of the Ontario Court.

## AUDIT OBJECTIVES AND CONCLUSIONS

The audit objectives were to assess whether the Office had adequate systems and procedures in place to measure and report on the effectiveness of the key services and programs delivered and to ensure that such services and programs were delivered in compliance with legislative requirements and with due regard for economy and efficiency. The focus was on three core programs of the Office; namely, services to incapable persons, estate administration and the functions of the Accountant of the Ontario Court (AOC).

The Office has procedures to measure and report on the effectiveness of its services and programs; however, the performance results did not meet the Office's performance targets. The systems and procedures were not adequate to ensure compliance with legislative requirements and due regard for economy and efficiency in the management of client assets and financial affairs. The audit report related that management had identified serious errors in a third of the guardianship files and a high number of negligence claims. Procedures were not effective in ensuring corrective action, even when significant problems had been reported to the Office's senior management. Also, a lack of effort was identified in locating potential heirs to the assets of estates in files opened prior to 1996.

The AOC is the custodian of assets paid into court, including monies to the credit of children until they reach the age of majority. However, the Office had not

attempted to locate account holders and to notify them of their assets. According to the AOC, it did not have a legal obligation to do so.

The Office's response to the audit report identified steps that had been taken to address the Auditor's concerns. For example, the Office has undertaken to enhance frontline staff and additional supervisory resources, and to provide a more aggressive program to search for heirs of pre-1996 estates administered by the Office.

The Committee's report specifically addresses performance measures, the ongoing guardianship of incapable persons, estate administration, notification of clients, and staffing resources and workload. The recommendations in this report were prepared by the Committee following the hearings.

The Committee endorsed the Provincial Auditor's recommendations in the audit report on the Office of the Public Guardian and Trustee and recommends their implementation.

## SERVICES TO INCAPABLE PERSONS

Most of the Office's more than 12,000 clients are vulnerable adults incapable of making decisions about their financial affairs and/or personal care. Guardianship mainly involves ensuring that clients receive all the income and/or benefits that they are entitled to, determining clients' spending allowances and expense requirements, and setting up routine payments to meet those requirements. The clients with real estate require assistance to maintain the property and dispose of assets as appropriate.

### Performance Measures

The Office of the Public Guardian and Trustee has performance standards applying to service delivery, for example, for the timeliness in completing specified activities. The Auditor reported that according to the Office, the financial sector's trust industry standards require that the error rate in the financial management of files should be less than 5%. However, serious errors were reported by management in 33% of the files and there was a significant number of negligence claims. It was concluded in the audit report that the Office was not effective in meeting its performance targets in all cases and that quality-of-service indicators were required to measure services.

The Provincial Auditor explained that in intake and guardianship functions the Office had failed to meet its performance targets for commencing and completing investigations in 15% of cases; commencing legal action in 20% of cases; and processing statutory guardianship applications in 60% of cases. For the ongoing guardianship of clients, the Office has established performance targets relating to the frequency of visits; the timeliness of legal actions; field investigations of

property; redirection of income, and securing and disposing of assets. However, the Auditor concluded that the Office frequently did not meet these targets.

### *Committee Hearings*

In an attempt to identify standards for the provincial Office of the Public Guardian and Trustee, the Ministry consulted various sources; however, there were no comparable offices from which standards could be adapted. Consequently, the Ministry had to rely on similar operations, for example, social service offices, to provide guidelines.

The Ministry indicated that the standards were deliberately set at a high level and it was recognised that they would not be achieved in the short term. It was intended that the targets would incrementally move the organisation towards the standards selected.

The Ministry explained that initially the Ministry staff had indicated that there was an industry error rate standard. The standard of 5% was reported to be based on a trust industry standard; however, according to the Deputy Minister, trust companies do not have such a standard.

The Ministry explained that the error rate does not reflect the percentage of transactions that were made in error. The error rate established by internal audit was 33% in 1998 and it was reduced in 1999 to 22%. The internal audit system has reviewed active files that have an average 11 year life span, in some cases containing thousands of transactions. If one or more errors is identified, the file is classified as being in error. The Ministry's goal is to have zero errors.

The Ministry provided the following information on the actions taken to improve performance results:

- client visits – the Ministry visited 48% of the clients in the last year, which is double the number visited in the previous year;
- processing private guardianship applications (within a four week timeframe) - at the time of the audit, the Ministry was achieving the standard of 40% of the time and now it was reported to be 94%;
- initiation of legal proceedings - there were only two cases in the past year in which the two-day standard was not achieved;
- legal proceedings reviewed and initiated (within two days of commencing the work) – these were met 80% of the time last year and presently it is 89%;
- the 90-day file review – the Ministry was achieving this standard 60% of the time, and now 82% of the time (effective April 1, there is an enhanced and expanded 90-day file review being implemented within the new staffing structure); and
- progress on cases - weekly reviews are conducted by managers, and all cases open for 45 days or more are reviewed by senior management.

Furthermore, the Office indicated that it has undertaken to improve its targets for completing guardianship investigations within specified timelines. For example, it has introduced weekly status reviews by the Manager of Intake of all cases, monthly reviews by senior management of any case which staff recommend remain open 45 days or more, assigning priorities to cases, weekly printout of a status report on all guardianship investigations, and the commencement of the legal work and processing of statutory guardianship applications on a more timely basis.

The Ministry indicated that these performance measures indicate substantial improvement in the areas identified in the audit report. Based on the Ministry's internal audit, it is satisfied that the problems identified will be addressed.

### *Committee Recommendations*

During the hearings, the Committee noted that there has been a very recent increase in staff resources, therefore to date the file error rate remains high. If additional personnel are not lowering the error rate, then the Committee concluded that the training programs are in need of review in order to supplement the current programs reported on by the Office of Public Guardian and Trustee.

The Committee is of the opinion that the Office's standards must be realistic and therefore achievable with practical testing. Achievable performance measures need to be established, taking into account current and projected resources.

The Committee therefore recommends that:

1. **The Office of the Public Guardian and Trustee should ensure that its own performance targets are met forthwith.**

2. **The Office should report to the Committee in one year on its success in meeting the targets and in reducing the error rate in its management of client files.**

## Ongoing Guardianship

The Auditor recommended that to protect vulnerable clients from financial and personal exploitation and to minimise liability to the province, the Office should closely monitor client situations and take timely action as required. For example, income redirections and benefit entitlement applications on behalf of clients should be done on a timely basis, clients' assets should be identified, accounted for and secured to prevent misappropriations; and unused assets of clients, such as unoccupied houses and vehicles, promptly sold so that clients receive maximum value for them and avoid unnecessary expenses. Finally, the Office should establish adequate procedures to ensure that prompt corrective action is taken when problems are identified.

The Office responded that several initiatives had been taken by the Office. For example, a new automated system for logging and tracking requests, reports and

field investigations for identifying and securing clients' assets is being implemented. In addition, an expanded "new file review" process is also being implemented in conjunction with the new staff structure which will act as a check on this function.

### *Committee Hearings*

The Ministry explained that in the area of guardianship, the staff complement had been increased to address quality assurance and asset control. The staff focuses on supervising casework, tracking correction of errors, providing day-to-day oversight, training, direction and support to staff on particular cases.

The computerised logging and tracking system is under development to support field investigations and to identify and secure clients' assets. The Ministry indicated that this system will monitor cases, with implementation by June 30, 2000. Real properties are checked and reports on these properties are tracked and used as an internal performance indicator. They address concerns related to client visits, redirecting income and benefit entitlements and the identification of clients' assets through the new automated Quality Assurance Unit that monitors, logs and tracks asset identification, collection and disposition.

The Ministry has developed computerised reports that will accelerate the 7,000 benefit applications and income redirections for processing. In addition, the Office is phasing in new technology, starting with a user-friendly tool for access to client data, and in future, a case management system will be acquired. It will automate many transactions, eliminate the duplication of tasks and initiate the early identification of errors.

### *Committee Recommendation*

The Committee expressed concern over the quality of the Office's monitoring of client cases, and the extent to which it has taken corrective action in a timely manner. The Ministry's initiatives in services to clients, taken to address guardianship concerns identified by the Provincial Auditor, require follow-up reporting to ensure their proper implementation.

The Committee therefore recommends that:

3. **The Office of the Public Guardian and Trustee's new staffing structure, the logging and tracking system for accounts and the file review process should be monitored and evaluated to determine whether services to clients had been improved.**

## STAFFING RESOURCES AND WORKLOAD

As of March 31, 1999, salaries and benefits for the Office's two hundred and fifty staff accounted for $19 million or over 80% of the Office's total expenditures. Staff were mostly devoted to providing property guardianship to clients. The Auditor indicated that to achieve better economy and efficiency for its staff

resources the Office should assign clients to staff based on work requirements, giving proper consideration to complexity and other factors affecting the job, establish workload standards, and monitor time spent by staff on individual clients and tasks.

The Office's response indicated that steps had been taken, for example, a new staffing ratio was being adopted. The Office obtained approved funding of additional front-line positions for restructuring the Guardianship Services Department to significantly increase the supervision and management of cases. The Office established a standard of 12 hours of service per year/client and a caseload of not more than 150 clients. The staff-to-client ratio is 1:140, indicating a caseload of slightly less than the 1:150 service standard, and the new supervisory resources will implement workload standards and procedures to closely monitor the time spent on individual clients and tasks.

### *Committee Hearings*

The Committee questioned the Office on its hiring policy and the key qualifications of the new employees that the Office looked for in becoming trust administrators. The Office indicated that there are both financial and social service components in the job and that they require this experience. The Committee stressed that employees must be qualified to address the financial management requirements as well as the social work aspects of property guardianship.

The Office provides a four-week training course for new guardianship front-line staff. In addition, there are special workshops dedicated to particular functions of the job. Job-sharing is provided to enable newer staff to obtain one-on-one training with experienced staff.

### *Committee Recommendations*

The Committee acknowledged that economy and efficiency are required in managing human resources. It was concluded that the hiring policy requires a review, taking into account performance criteria related to caseload and time allocations for tasks.

The Committee therefore recommends that:

4. **The Office of the Public Guardian and Trustee should implement workload standards and procedures to closely monitor the time spent on individual clients and related tasks. In addition, the Office should review its hiring policy for new staff, taking these standards into account.**

## ESTATE ADMINISTRATION

### Locating Heirs

The Office is responsible for administering the estates of individuals who die in Ontario without a will or known next-of-kin, providing that the estate has a value of at least $5,000. The Office is compensated based on a percentage of the assets as allowed by provincial law for trust administration under the *Escheats Act.* If heirs cannot be located, the assets of an estate become payable to the province ten years after the date of death.

The Auditor recommended that the Office should conduct timely searches for the heirs of estates that came under the Office's administration prior to 1996. The Office responded that it has plans to improve its ability to conduct heir searches for the pre-1996 files before the estate becomes payable to the province under the *Escheats Act.*

The Office responded at the completion of the audit that a new process to track and report to management on estates was introduced.

#### *Committee Hearings*

The Ministry has undertaken to review pre 1996 files and to locate potential heirs. Estate searches were to be initiated by the end of March 2000 on four hundred and fifty estate files, worth more than $10,000 each.

#### *Committee Recommendation*

The Committee has concluded that locating heirs, particularly the older pre 1996 cases, is a key priority. The search conducted by the Office this year will require follow-up by the Office to ensure that appropriate action is taken.

The Committee therefore recommends that:

5. **The Office of the Public Guardian and Trustee should report to the Standing Committee on Public Accounts on the results of the search for heirs, scheduled for initiation in March 2000. The results should be reported to the Committee by way of an interim report within three months of the tabling of this report and a final report by March 2001.**

## ACCOUNTANT OF THE ONTARIO COURT

The Accountant of the Ontario Court does not act as a guardian, but rather as a custodian and invests funds on behalf of clients. When monies are paid to the court on behalf of minors, the AOC administers the funds until the individuals reach the age of majority.

## Notification of Clients

The Provincial Auditor noted that the process for the timely distribution of assets to litigants was generally satisfactory. However, a significant number of assets intended for the benefit of children were not distributed upon the clients reaching the age of majority. The Auditor's review indicated that over 1,300 accounts for minor children, with a value of over $13 million belonged to clients who were at least twenty five years old. The Auditor recommended that to assist beneficiaries, who may not be aware of funds deposited in court on their behalf, the Office should establish better procedures for notifying beneficiaries of their entitlements.

The Office indicated that it did not have a legal obligation to locate account holders and notify them of their assets. At issue is whether minors with such accounts would know of the funds paid into court on their behalf as infants or minors. The Office indicated that the legal notification of account holders was established by sending out T3 slips. The Auditor noted, however, that the Office did not have a current address for many of these clients and that it had not tracked Revenue Canada T3 slips that were returned due to a non-current address.

### *Committee Hearings*

The Ministry explained that generally minors are aware of the funds owed to them because they have a guardian. In the event that their case went to court resulting in payment, they would be informed by the guardian or their parents.

In February 2000 there were 6,140 accounts, with assets of $65 million, in which the client has turned eighteen. The Ministry reported that four to five hundred notices are being issued each week, and that by April 2000 all cases will have received notices. According to the Ministry, it does not have a legal obligation to contact these individuals, but it has concluded that it is appropriate to do so to provide better customer service. The Office's notification process was instituted in early February 2000.

### Delay in Notifications

The Committee expressed concern over the Ministry's delay in taking action, following the release of the Provincial Auditor's report. The Ministry decided to embark on a full-scale notification process in mid 1999; at that time, not all addresses were current. Individual taxation slips that were returned were not being pursued.

According to the Ministry, it was a matter of prioritising work with the available resources. The Ministry indicated that it was delayed by technology changes, and complications related to Y2K. In addition, various procedures had been introduced and organisational changes made with the recruitment of new staff and training over the last two years.

Subsequently, the accounts in which minors had turned 18 were identified by a project team and tracked, indicating whether payouts were due. All notices were to be forwarded by April 1, 2000 and searches were to commence by that date.

Notification of Beneficiary – Legal Opinion

The Committee was concerned with the Ministry's legal opinion on notification, and requested that an opinion be prepared by Research and Information Services. Among the comments made in that opinion are the following:

> The Provincial Auditor expressed concern about the failure of the Office of the Public Guardian and Trustee to notify minors of assets being held by the Accountant of the Superior Court—assets to which they became entitled upon reaching their age of majority.
>
> The Deputy Attorney General told this Committee on February 23 that a process has begun of notifying people who may be unaware of the existence of assets to which they are entitled. "There is no legal requirement to do so. We are doing so to provide better customer service and in response to the issue raised by the auditor."
>
> . . . [t]here is no statutory obligation on a trustee or the Public Guardian and Trustee to inform the beneficiary of the existence of an individual's assets. One would assume from the practice of the Public Guardian and Trustee that their view is that there is no common-law obligation either, or, alternatively, that if there is a common law obligation, that it has been adequately met hitherto by such contact as the Office has had with the persons in parental authority during the beneficiary's minority.
>
> [At issue is whether there is a] duty in a trustee to inform a beneficiary of the existence of the trust. [There are no clear Canadian cases on point, but in] Hawkesley v May, [1956] 1 QB 304, the court held that a trustee of an inter vivos trust has a duty to advise beneficiaries of their interest in the trust when they reach their majority. And in another English case, Re Lewis [1904] 2 Ch 656 (CA), the duties of an executor of a will and the duties of a trustee were distinguished in the following way: an executor did not have a duty to notify a beneficiary under the will of the terms of the legacy, because a probated will, unlike a trust deed, is a public document.[1] This reasoning

[1] See M.L. Dickson, "Trustees' Powers, Rights and Duties," p 16, in *The Trustee Act: An Act For All Seasons*, CBAO 1982.

> [might be read as implying] the existence of a common law duty in trustees to ensure that beneficiaries know of the existence of their interest.
>
> While the matter is not a settled one, there may be a common law duty to inform beneficiaries of the existence and contents of a trust.

### Ministry Notification Procedures

The Office indicated that it is taking steps to establish a new process to inform minors of their entitlements.

- the Accountant of the Ontario Court will forward a list to the Office of the Children's Lawyer (OCL) six months in advance of a minor turning 18 years of age (or other date when the minor will be entitled to his or her trust funds);
- the OCL will send a letter to the minor explaining the existence of and reason for funds in court, terms of order/judgement, entitlement, and procedure to obtain funds;
- many of these accounts should not be paid out as they are subject to further court orders or instructions from the OCL. The Office will consider further classification codes that will assist in identifying such clients in the system more readily, and
- in the case of former minors, now past the age of 18 years, a special project will identify those clients who have not been contacted and commence a search with the objective of informing or reminding these clients of the existence of funds.

#### *Committee Recommendations*

The Ministry indicated that it has undertaken to notify individuals reaching their age of majority, and that it has introduced new procedures. The Committee has concluded that the Office of the Public Guardian and Trustee has an ongoing notification obligation and that an administrative policy is required to formalise this procedure.

The Committee therefore recommends that:

6. **The Office of the Public Guardian and Trustee should notify minors of assets, and any conditions attached thereto, being held by the Accountant of the Ontario Court to which they are entitled upon reaching the age of majority. A formal policy should be prepared to address the new notification procedures, which should be inserted in the Office's administrative procedures manual.**

7. **The Office of the Public Guardian and Trustee should report to the Committee on the results of the initiative to notify clients within three months of the tabling of this report.**

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

# COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

## BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

(Section 3.02, Rapport annuel 1999 du vérificateur provincial)

1re session, 37e législature
49 Elizabeth II

**La Bibliothèque nationale du Canada a catalogué cette publication de la façon suivante:**

Ontario. Assemblée legislative. Comité permanent des comptes publics
Bureau du tuteur et curateur public (Section 3.02, Rapport annuel 1999 du vérificateur provincial)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. additionnelle: Office of the Public Guardian and Trustee (Section 3.02, 1999 Annual report of the Provincial Auditor)
ISBN 0-7778-9902-7

1.Ontario. Bureau du tuteur et curateur public--Gestion. 2. Curateurs publics--Ontario. 3. Tutelle et curatelle--Ontario. I. Titre. II. Titre: Office of the Public Guardian and Trustee (Section 3.02, 1999 Annual report of the Provincial Auditor)

KEO230.O56 2000 353.4'4 C00-964010-XF

Legislative Assembly of Ontario

Assemblée législative de l'Ontario

L'honorable Gary Carr,
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et le confie à l'Assemblée.

Le président du comité,

John Gerretsen

Queen's Park
Juillet 2000

COMPOSITION DU

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

JOHN GERRETSEN
Président

JOHN CLEARY
Vice-président

JOHN HASTINGS

BART MAVES

MARILYN MUSHINSKI

SHELLEY MARTEL

JULIA MUNRO

RICHARD PATTEN

---

Tonia Grannum
Greffière du comité

Donna Bryce
Greffière par intérim du comité

Ray McLellan
Recherchiste

## TABLE DES MATIÈRES


PRÉAMBULE 1

BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC 1

OBJECTIFS ET CONCLUSIONS DE VÉRIFICATION 1

SERVICES AUX PERSONNES INCAPABLES 2
- Mesures d'efficacité 2
  - Audiences du Comité 3
  - Recommandations du comité 4
- Tutelle permanente 5
  - Audiences du Comité 5
  - Recommandation du Comité 6

RESSOURCES EN PERSONNEL ET CHARGE DE TRAVAIL 6
- Audiences du Comité 7
- Recommandations du Comité 7

ADMINISTRATION DES SUCCESSIONS 7
- Recherche d'héritiers 7
  - Audiences du Comité 8
  - Recommandation du Comité 8

COMPTABLE DE LA COUR DE L'ONTARIO 8
- Notification aux clients 8
  - Audiences du Comité 9
    - Retard dans les notifications 9
    - Procédures de notification du ministère 11
  - Recommandations du Comité 11

## PRÉAMBULE

Le 23 février 2000, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences à propos de la section 3.02 du *Rapport annuel 1999* du vérificateur provincial de l'Ontario. Ce rapport renferme les conclusions et les recommandations du Comité sur la vérification du Bureau du Tuteur et curateur public.

Le Comité tient à remercier les fonctionnaires du ministère du Procureur général qui ont assisté à ces audiences. La documentation supplémentaire fournie par le ministère au Comité a été utile au cours des délibérations et de la préparation de ce rapport.

Le Comité permanent des comptes publics tient également à remercier le Bureau du vérificateur provincial, le greffier du Comité et les Services de recherches et d'information qui lui ont fourni de l'aide au cours de ces audiences.

## BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC

Le Bureau du Tuteur et curateur public (le Bureau) exerce ses activités en vertu de la *Loi sur le Tuteur et curateur public* et de diverses autres lois provinciales. Parmi ses responsabilités principales, citons, entre autres : la fourniture de services aux incapables mentaux, l'administration des successions, le regroupement des éléments d'actif au nom de la Couronne, la supervision générale des organismes de bienfaisance et des biens de ces organismes, ainsi que les fonctions de Comptable de la Cour de l'Ontario.

## OBJECTIFS ET CONCLUSIONS DE VÉRIFICATION

Les objectifs de vérification visaient à déterminer si le Bureau avait des procédures et des systèmes satisfaisants pour mesurer l'efficacité des principaux services et programmes offerts et en rendre compte, et pour veiller à ce que ses services et programmes soient conformes aux exigences législatives, tout en respectant les principes d'économie et d'efficacité. Les efforts ont été centrés sur trois programmes de base du Bureau, à savoir les services aux personnes incapables, l'administration successorale et les fonctions de Comptable de la Cour de l'Ontario (CCO).

Le Bureau a des procédures visant à mesurer l'efficacité de ses services et programmes et à en rendre compte. Cependant, les résultats n'ont pas atteint les objectifs d'efficacité du Bureau. Les procédures et les systèmes n'étaient pas adéquats pour assurer le respect des exigences législatives, tout en respectant les principes d'économie et d'efficacité dans la gestion de l'actif et des affaires financières des clients. Le rapport de vérification indique que la direction avait décelé des erreurs graves dans un tiers des dossiers de tutelle et un nombre élevé de réclamations pour raisons de négligence. Les procédures ne fournissaient pas l'assurance que les mesures correctrices nécessaires seraient prises, même quand des problèmes importants étaient portés à l'attention de la haute direction du

Bureau. En outre, il a été constaté une insuffisance des efforts déployés pour retrouver les héritiers potentiels des éléments d'actif des successions dans les dossiers ouverts antérieurement à 1996.

Le CCO est le gardien des éléments d'actif consignés au tribunal, notamment les sommes d'argent versées pour le bénéfice des enfants jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de la majorité. Toutefois, le Bureau n'avait pas essayé de retrouver les titulaires de compte pour les aviser de l'existence de leur actif. Selon le Comptable, il n'était pas tenu légalement de le faire.

La réponse du Bureau au rapport de vérification a indiqué les étapes qui avaient été effectuées pour dissiper les préoccupations du vérificateur. Par exemple, le Bureau avait pris l'initiative de renforcer le personnel de première ligne ainsi que d'étoffer le personnel de supervision, et d'entreprendre des démarches plus vigoureuses en vue de rechercher les héritiers des successions antérieures à 1996 qu'il administrait.

Le rapport du Comité porte particulièrement sur les mesures d'efficacité, la tutelle permanente des personnes incapables, l'administration des successions, la notification des clients ainsi que les ressources humaines et la charge de travail. Les recommandations du présent rapport ont été préparées par le Comité à la suite des audiences.

Le Comité a appuyé les recommandations du vérificateur provincial dans le rapport de vérification sur le Bureau du Tuteur et curateur public et recommande leur mise en œuvre.

## SERVICES AUX PERSONNES INCAPABLES

La plupart des 12 000 clients et plus du Bureau sont des adultes vulnérables, incapables de prendre des décisions au sujet de leurs finances et du soin de leur propre personne. La tutelle a pour but de veiller à ce que les clients reçoivent tout leur revenu et toutes les prestations auxquelles ils ont droit, à déterminer les allocations de dépenses des clients et les exigences en matière de dépenses, et à effectuer les paiements courants pour faire face à ces besoins. Les clients qui ont des biens immobiliers ont besoin d'aide pour entretenir leurs biens et les vendre, au besoin.

### Mesures d'efficacité

Le Bureau du Tuteur et curateur public a des normes d'efficacité qui s'appliquent à la prestation de service, par exemple, les délais fixés pour effectuer des activités précises. Le vérificateur a signalé que, selon le Bureau, les normes de l'industrie des institutions de fiducie dans le secteur financier imposent un taux d'erreur dans la gestion financière des dossiers inférieur à 5 %. Or, des erreurs graves ont été signalées par la direction dans 33 % des dossiers, et il y a eu un nombre important de réclamations pour raisons de négligence. Le rapport de vérification a conclu que le Bureau n'était pas efficace dans la réalisation de ses objectifs de

performance, dans tous les cas, et que des indicateurs de qualité du service étaient nécessaires pour mesurer la qualité des services.

Le vérificateur provincial a expliqué que dans les fonctions d'accueil et de tutelle, le Bureau n'avait pas atteint ses objectifs d'efficacité, à savoir comment entamer et mener à bien les enquêtes dans 15 % des cas, entamer des démarches judiciaires dans 20 % des cas et traiter les demandes de tutelle légale dans 60 % des cas. En ce qui concerne la tutelle permanente des clients, le Bureau a fixé des objectifs de performance concernant la fréquence des visites, les délais pour entamer les poursuites judiciaires, les enquêtes sur place relatives aux biens, le réacheminement du revenu, ainsi que la protection et la vente d'éléments d'actif. Cependant, le vérificateur a conclu que le Bureau n'atteignait pas fréquemment ces objectifs.

### *Audiences du Comité*

Pour identifier les normes applicables au Bureau du Tuteur et curateur public, le ministère a consulté diverses sources. Cependant, il n'y avait pas de bureau comparable ayant des normes qui auraient pu être adaptées. Par conséquent, le ministère a dû s'inspirer d'activités analogues, par exemple celles des bureaux des services sociaux pour établir des lignes directrices.

Le ministère a indiqué que les normes ont été fixées délibérément à un niveau élevé, et il a été reconnu que ces normes ne seraient pas atteintes à court terme. L'intention était de progresser afin que l'organisme atteigne, avec le temps, les normes retenues.

Le ministère a expliqué que, au début, son personnel avait laissé entendre qu'il y avait eu une norme de taux d'erreurs dans l'industrie. La norme de 5 % était, selon les rapports, basée sur une norme en vigueur dans l'industrie des institutions de fiducie. Or, selon le sous-ministre, les sociétés de fiducie n'ont pas une telle norme.

Le ministère a expliqué que le taux d'erreurs ne reflète pas le pourcentage des transactions qui ont été erronées. Le taux d'erreurs établi par la vérification interne était de 33 % en 1998, et il a été réduit à 22 % en 1999. Le système de vérification interne a examiné les fichiers actifs qui ont une durée de vie moyenne de 11 ans et contiennent, dans certains cas, des milliers de transactions. Si une ou plusieurs erreurs sont identifiées, le dossier est classé comme étant erroné. L'objectif du ministère est d'éliminer totalement les erreurs.

Le ministère a fourni les renseignements suivants sur les mesures prises pour améliorer les résultats d'efficacité :

- visites aux clients – le ministère a rendu visite à 48 % des clients l'an dernier, ce qui est le double des visites effectuées au cours de l'année précédente;

- traitement des demandes de tutelle privée (dans un délai de quatre semaines) - au moment de la vérification, le ministère atteignait la norme de 40 % du délai et, désormais, on signalait que les résultats étaient de 94 %;
- délai pour entamer les poursuites judiciaires – il n'y a eu que deux cas l'an dernier où la norme de deux jours n'a pas été atteinte;
- examen et engagement de poursuites judiciaires (dans les deux jours après avoir commencé le travail) les normes ont été atteintes dans 80 % des cas l'an dernier et, actuellement, le taux atteint 89 %;
- examen des dossiers dans les 90 jours – le ministère atteignait cette norme dans 60 % des cas, et maintenant le taux est de 82 % (à compter du 1er avril, l'examen des dossiers dans les 90 jours a été renforcé et élargi au sein de la nouvelle structure du personnel); et
- avancement des dossiers – les directeurs examinent les dossiers toutes les semaines et la haute direction examine tous les cas qui sont ouverts depuis 45 jours ou plus.

En outre, le Bureau a fait savoir qu'il a entrepris d'améliorer ses objectifs pour effectuer les enquêtes de tutelle dans des délais précis. Par exemple, il a adopté des examens hebdomadaires de la situation par le directeur de l'accueil dans tous les cas, des examens mensuels par la haute direction dans chaque cas où le personnel le recommande, si le dossier est ouvert depuis 45 jours ou plus. Le ministère attribue aussi les priorités aux cas; il fait imprimer toutes les semaines un rapport sur la situation de toutes les enquêtes de tutelle, et les procédures judiciaires ainsi que le traitement des demandes de tutelle statutaire sont entamés dans des délais plus satisfaisants.

Le ministère a indiqué que ces mesures de performance font ressortir une amélioration considérable dans les domaines mentionnés dans le rapport de vérification. D'après la vérification interne du ministère, celui-ci estime que les problèmes cernés seront réglés.

### *Recommandations du comité*

Au cours des audiences, le Comité a fait remarquer que, très récemment, il y a eu une augmentation des effectifs des ressources humaines; par conséquent, jusqu'à présent, le taux d'erreurs commises dans les dossiers demeure élevé. Si l'augmentation du personnel ne permet pas d'abaisser le taux d'erreurs, le Comité a conclu qu'il faut examiner les programmes de formation afin de renforcer les programmes actuels qui font l'objet de rapports par le Bureau du Tuteur et curateur public.

Le Comité estime que les normes du Bureau doivent être réalistes et, par conséquent, qu'elles doivent pouvoir être atteintes moyennant des tests pratiques. Il y a lieu d'établir des mesures de performance réalisables qui tiennent compte des ressources actuelles et projetées.

Le Comité recommande donc ce qui suit :

1. **Le Bureau du Tuteur et curateur public doit veiller à l'avenir au respect de ses propres cibles de performance.**

2. **Le Bureau doit faire rapport au Comité dans un an sur les résultats obtenus en atteignant les cibles et en réduisant le taux d'erreurs dans sa gestion des dossiers des clients.**

## Tutelle permanente

Le vérificateur a recommandé, pour protéger les clients vulnérables contre l'exploitation financière et personnelle et pour minimiser la responsabilité de la province, que le Bureau suive étroitement la situation des clients et prenne les mesures en temps voulu. Par exemple, le réacheminement des revenus et les demandes de droit aux prestations au nom des clients doivent être effectués en temps opportun, les éléments d'actif des clients doivent être identifiés, dénombrés et protégés pour éviter les détournements, et les éléments d'actif que les clients n'utilisent pas, comme les maisons inoccupées et les véhicules, doivent être vendus sans délai, de manière que les clients en obtiennent la valeur maximale et évitent des frais inutiles. Enfin, le Bureau doit établir des procédures satisfaisantes pour veiller à ce que des remèdes soient apportés promptement lorsque l'on décèle des problèmes.

Le Bureau a répondu qu'il avait pris plusieurs mesures. Par exemple, un nouveau système automatisé pour entrer et suivre les demandes, rapports et enquêtes sur le terrain, afin de déterminer et de protéger les éléments d'actif des clients a été mis en service. En outre, on a également adopté un nouveau processus d'examen élargi des dossiers, ce qui, avec la nouvelle structure du personnel, devrait permettre de mieux contrôler cette fonction.

### *Audiences du Comité*

Le ministère a expliqué que dans le domaine de la tutelle, le personnel avait été étoffé pour améliorer l'assurance de la qualité et le contrôle des éléments d'actif. Le personnel met l'accent sur la supervision des dossiers, sur le suivi de la correction des erreurs, sur un aperçu quotidien de la situation, sur la formation, sur l'orientation et sur l'appui aux responsables des dossiers particuliers.

Le système informatisé d'entrée et de suivi, qui est en voie d'élaboration, vise à appuyer les enquêtes sur le terrain ainsi qu'à identifier et à protéger les éléments d'actif des clients. Le ministère a indiqué que ce système suivra les dossiers et que la mise en œuvre aura lieu le 30 juin 2000. Les propriétés immobilières sont vérifiées, et des rapports sur ces propriétés font l'objet de suivi et servent d'indicateurs internes de l'efficacité. Ces rapports visent à dissiper les préoccupations concernant les visites aux clients, le réacheminement des revenus et les droits aux prestations ainsi que l'identification de l'actif des clients grâce à la nouvelle unité informatisée d'assurance de la qualité qui surveille, entre et suit l'identification de l'actif , le recouvrement et les ventes.

Le ministère a élaboré des rapports informatisés qui accéléreront les 7 000 demandes de prestations et le réacheminement des revenus aux fins de traitement. En outre, le Bureau adopte progressivement une nouvelle technologie, à commencer par un outil convivial permettant l'accès aux données des clients et, à l'avenir, le Bureau acquerra un système de gestion de dossiers. Il informatisera un grand nombre de transactions, éliminera le double emploi des tâches et entreprendra l'identification des erreurs aux premiers stades.

### *Recommandation du Comité*

Le Comité a exprimé sa préoccupation à l'égard de la qualité du suivi des dossiers des clients par le Bureau et à l'égard des mesures correctrices qu'il a prises en temps voulu. Les initiatives du ministère dans les services aux clients, prises pour dissiper les préoccupations en matière de tutelle cernées par le vérificateur provincial, exigent un rapport de suivi pour assurer une bonne mise en œuvre

Le Comité recommande donc ce qui suit :

3. **Le Bureau de la nouvelle structure de personnel du Tuteur et curateur public, le système d'entrée et de suivi des comptes et le processus d'examen des dossiers doivent faire l'objet d'une surveillance et d'une évaluation pour déterminer si les services aux clients ont été améliorés.**

## RESSOURCES EN PERSONNEL ET CHARGE DE TRAVAIL

Au 31 mars 1999, les salaires et avantages sociaux des 250 membres du personnel du Bureau représentaient une somme de 19 millions de dollars, soit plus de 80 % des dépenses totales. Les effectifs se consacraient surtout à fournir une tutelle des biens aux clients. Le vérificateur a indiqué que, pour réaliser une meilleure économie et une meilleure efficacité pour les ressources humaines, le Bureau doit attribuer les clients au personnel d'après les exigences de travail en tenant bien compte de la complexité et d'autres facteurs, établir des normes de charge de travail et suivre le temps passé par le personnel à propos des clients et tâches individuelles.

La réponse du Bureau indiquait que l'on avait parcouru certaines étapes, par exemple, un nouveau ratio de personnel a été adopté. Le Bureau a obtenu l'approbation d'un financement en vue de créer des postes supplémentaires de première ligne pour restructurer les services de tutelle afin d'accroître sensiblement la supervision et la gestion des dossiers. Il a établi une norme de 12 heures de service par année/client et une charge de travail de 150 clients au maximum. Le ratio personnel-clients est de 1 pour 140, ce qui indique une charge de travail légèrement inférieure à la norme de service de 1 pour 150 et les nouvelles ressources de supervision permettront d'instituer des normes de charge de travail et des procédures pour suivre de près le temps passé à propos des clients individuels et des tâches diverses..

*Audiences du Comité*

Le Comité a interrogé le Bureau sur sa politique d'engagement et sur les qualifications principales des postulants que le Bureau recherchait comme administrateurs de fiducie. Le Bureau a indiqué que le poste comporte des aspects financiers et des aspects de services sociaux, et que cette expérience est nécessaire. Le Comité a souligné que les employés doivent être qualifiés pour répondre aux exigences en matière de gestion financière ainsi qu'aux aspects du travail social de la tutelle des biens.

Le Bureau offre un cours de formation de quatre semaines pour le nouveau personnel de première ligne de tutelle. En outre, des ateliers spéciaux sont consacrés à des fonctions particulières de l'emploi. L'échange d'emploi est prévu afin de permettre aux nouvelles recrues d'obtenir une formation individuelle de la part du personnel expérimenté.

*Recommandations du Comité*

Le Comité a reconnu que l'économie et l'efficacité sont nécessaires pour gérer les ressources humaines. Il en est venu à la conclusion qu'il faut réexaminer la politique d'embauche en tenant compte des critères de performance liés aux attributions de dossiers et de temps pour les tâches à exécuter.

Le Comité recommande donc ce qui suit :

4. **Le Bureau du Tuteur et curateur public doit mettre en œuvre des normes et des procédures de charge de travail pour suivre étroitement le temps passé avec les clients individuels et pour les tâches connexes. En outre, le Bureau doit réexaminer sa politique d'embauche pour le nouveau personnel en tenant compte de ces normes.**

## ADMINISTRATION DES SUCCESSIONS

### Recherche d'héritiers

Le Bureau a la responsabilité d'administrer les successions des personnes qui décèdent en Ontario sans testament ou qui n'ont pas de parents connus pourvu que la succession ait une valeur d'au moins 5 000 $. Le Bureau est rémunéré en fonction d'un pourcentage de l'actif stipulé par la loi provinciale sur l'administration des fiducies en vertu de la *Loi sur les biens en déshérence*. Si l'on ne peut pas trouver les héritiers, l'actif de la succession revient à la province dix ans après la date du décès.

Le vérificateur a recommandé au Bureau de mener des recherches en temps opportun pour trouver les héritiers des successions qui ont été confiées à son administrateur avant 1996. Le Bureau a répondu qu'il a des plans en vue d'améliorer sa capacité de mener les recherches d'héritiers concernant les dossiers antérieurs à 1996 avant que la succession ne revienne à la province en vertu de la *Loi sur les biens en déshérence*.

À la fin de la vérification, le Bureau a répondu qu'un nouveau processus visant à suivre l'administration des successions et à en faire rapport a été adopté.

### *Audiences du Comité*

Le ministère a examiné les dossiers antérieurs à 1996 en vue de rechercher les héritiers potentiels. Les recherches de succession portant sur 450 dossiers de succession d'une valeur supérieure à 10 000 $ chacun devaient être entamées à la fin de mars 2000.

### *Recommandation du Comité*

Le Comité a conclu que la recherche des héritiers, particulièrement pour les dossiers antérieurs à 1996, est une priorité absolue. La recherche menée par le Bureau cette année exigera un suivi de sa part pour veiller à ce que les mesures appropriées soient prises.

Le Comité recommande donc ce qui suit :

5. **Le Bureau du Tuteur et curateur public doit faire un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les résultats de la recherche d'héritiers qui doit être entamée en mars 2000. Les résultats doivent être annoncés au Comité au moyen d'un rapport provisoire dans les trois mois après le dépôt du présent rapport et d'un rapport définitif qui doit être présenté au plus tard en mars 2001.**

## COMPTABLE DE LA COUR DE L'ONTARIO

Le Comptable de la Cour de l'Ontario n'exerce pas le rôle de tuteur, mais plutôt celui de gardien et d'investisseur des fonds au nom de ses clients. Lorsque des fonds sont versés au tribunal au nom des mineurs, le Comptable de la Cour de l'Ontario les administre jusqu'à ce que les clients atteignent l'âge de la majorité.

### Notification aux clients

Le vérificateur provincial a fait remarquer que le processus de distribution des éléments d'actif au plaideur était en général satisfaisant. Cependant, un nombre important d'éléments d'actif destinés aux enfants n'était pas distribué lorsque les clients atteignaient l'âge de la majorité. L'examen du vérificateur a fait ressortir que plus de 1 300 comptes d'enfants mineurs d'une valeur de plus de 13 millions de dollars appartenaient à des clients qui avaient au moins 25 ans. Le vérificateur a recommandé que, pour aider les bénéficiaires qui ne sont peut être pas au courant des fonds déposés au tribunal en leur nom, le Bureau doit établir de meilleures procédures pour les informer de leurs droits.

Le Bureau a indiqué qu'il n'avait pas l'obligation légale de rechercher les titulaires de compte ni de les informer de leur actif. La question est de savoir si les mineurs qui ont des comptes de ce genre sont au courant que des fonds ont été versés au tribunal en leur nom lorsqu'ils étaient des bambins ou des mineurs. Le Bureau a indiqué que la notification légale aux titulaires de compte était établie par le biais de l'envoi de feuillets T3. Le vérificateur a fait remarquer, cependant, que le Bureau n'avait pas d'adresse à jour pour un grand nombre de ces clients et que pour cette raison il n'avait pas retracé les feuillets T3 de Revenu Canada qui lui avaient été retournés.

### *Audiences du Comité*

Le ministère a expliqué qu'en général, les mineurs sont au courant des fonds qui leur sont dus parce qu'ils ont un tuteur. Au cas où leur dossier est acheminé au tribunal et débouche sur un paiement, ils en sont informés par le tuteur ou leurs parents.

En février 2000, il y avait 6 140 comptes représentant un actif de 65 millions de dollars pour lesquels les clients avaient atteint leur 18$^{e}$ anniversaire. Le ministère a annoncé que 400 à 500 avis sont établis toutes les semaines et que, dès le mois d'avril 2000, tous les dossiers auront fait l'objet d'un avis. Selon le ministère, celui-ci n'a pas l'obligation légale de communiquer avec ces personnes, mais il a conclu qu'il était approprié de le faire pour fournir un meilleur service aux clients. Le processus de notification du Bureau a été institué au début de février 2000.

## Retard dans les notifications

Le Comité a exprimé sa préoccupation à l'égard du retard du ministère pour prendre des mesures à la suite de la publication du rapport du vérificateur provincial. Le ministère a décidé de se lancer dans un processus de notification de grande envergure au milieu de 1999. À ce moment-là, toutes les adresses n'étaient pas à jour. Les feuillets individuels d'imposition qui avaient été retournés n'avaient pas fait l'objet d'autres recherches.

Selon le ministère, c'était une question d'établissement des priorités, compte tenu des ressources disponibles. Le ministère a indiqué qu'il avait été retardé par les changements apportés à la technologie et par les complications liées au passage à l'an 2000. En outre, des procédures diverses avaient été adoptées, et des changements d'organisation avaient été institués à la suite du recrutement de nouveau personnel et de la formation au cours des deux dernières années.

Par la suite, les comptes des mineurs, qui avaient atteint leur 18$^{e}$ anniversaire, étaient identifiés par une équipe de projet et faisaient l'objet d'un suivi pour savoir si des paiements étaient dus. Tous les avis devaient être envoyés au plus tard le 1$^{er}$ avril 2000 et les recherches devaient commencer à cette date.

Notification au bénéficiaire – Opinion juridique

Le Comité était soucieux de l'opinion juridique du ministère sur la notification, et il a demandé aux Services de recherches et d'information de préparer une opinion. Parmi les commentaires effectués dans cette opinion, citons, entre autres :

> Le vérificateur provincial a exprimé sa préoccupation à l'égard du défaut du Tuteur et curateur public d'informer les mineurs des éléments d'actif qui étaient détenus par le Comptable de la Cour supérieure — éléments d'actif auxquels ils avaient droit dès qu'ils avaient atteint l'âge de la majorité.
>
> Le solliciteur général adjoint a informé le présent Comité, le 23 février, qu'un processus avait été entamé en vue d'informer les gens qui n'étaient peut-être pas au courant de l'existence des éléments d'actif auxquels ils avaient droit. «Il n'y a aucune exigence légale de le faire. Nous le faisons pour offrir un meilleur service aux clients et aussi en réaction à la question soulevée par le vérificateur.»
>
> . . . [i]l n'y a aucune obligation légale pour un fiduciaire ou pour le Tuteur et curateur public d'informer le bénéficiaire de l'existence de son actif. On suppose, d'après la pratique du Tuteur et curateur public, qu'il estime qu'il n'y a pas d'obligation en vertu de la *common law* ou, par ailleurs, s'il y a une obligation en vertu de la *common law*, qu'elle a été satisfaite jusqu'à présent au moyen des contacts que le Bureau a eus avec les personnes qui avaient l'autorité parentale pendant la minorité du bénéficiaire.
>
> [Il s'agit de savoir s'il y a une] obligation pour le fiduciaire d'informer le bénéficiaire de l'existence de la fiducie. [Il n'y a pas de jurisprudence nette sur la question, mais dans] la cause Hawkesley c. Mai, [1956] 1 QB 304, le tribunal a allégué qu'un fiduciaire d'une fiducie entre vifs a l'obligation d'informer les bénéficiaires de leur intérêt dans la fiducie lorsqu'ils atteignent leur majorité. Et dans un autre cas d'Angleterre, Re Lewis [1904] 2 Ch 656 (CA), les obligations d'un exécuteur testamentaire et les obligations d'un fiduciaire ont été distinguées de la manière suivante : l'exécuteur n'avait pas l'obligation d'informer le bénéficiaire, en vertu du testament, des

> conditions du legs, parce qu'un testament homologué, à la différence d'un acte de fiducie, est un document public[1]. Ce raisonnement [pourrait être interprété comme impliquant] l'existence, en vertu de la *common law*, d'une obligation pour les fiduciaires de s'assurer que les bénéficiaires sont au courant de l'existence de leur intérêt.
>
> Si la question n'est pas réglée, il peut y avoir une obligation en vertu de la *common law* d'informer les bénéficiaires de l'existence et du contenu d'une fiducie. (Traduction)

### Procédures de notification du ministère

Le Bureau a indiqué qu'il prend des mesures pour établir un nouveau processus en vue d'informer les mineurs de leurs droits.

- Le Comptable de la Cour de l'Ontario fera parvenir une liste au Bureau six mois avant le 18e anniversaire du mineur (ou à toute autre date à laquelle les mineurs pourraient avoir droit aux fonds en fiducie)
- Le Bureau de l'avocat des enfants enverra une lettre au mineur expliquant l'existence des fonds déposés au tribunal et la raison, les conditions de l'ordonnance ou du jugement, les droits aux fonds et la procédure pour les obtenir.
- Un grand nombre de ces comptes ne doivent pas être payés, car ils sont assujettis à d'autres ordonnances du tribunal ou à des instructions de la part du Bureau de l'avocat des enfants. Le Bureau prendra en considération d'autres codes de classification qui permettront plus facilement d'identifier ces clients dans le système.
- Dans le cas des anciens mineurs qui ont maintenant dépassé leur 18e anniversaire, un projet spécial identifiera les clients qui n'ont pas été contactés, et on entamera une recherche en vue de les informer de l'existence des fonds ou de la leur rappeler.

#### *Recommandations du Comité*

Le ministère a indiqué qu'il a entrepris d'informer les personnes qui atteignent l'âge de la majorité et qu'il a adopté de nouvelles procédures. Le Comité a conclu que le Bureau du Tuteur et curateur public a une obligation permanente de notification, et qu'une politique administrative est nécessaire pour rendre cette procédure officielle.

---

[1] Voir M.L. Dickson, «Trustees' Powers, Rights and Duties,» p 16, dans *The Trustee Act: An Act For All Seasons*, l'Association du Barreau canadien-Ontario 1982.

Le Comité recommande donc ce qui suit :

6. **Le Bureau du Tuteur et curateur public doit informer les mineurs de l'existence de leur actif, et de toutes les conditions dont celui-ci est assorti, détenu par le Comptable de la Cour de l'Ontario, auquel ils ont droit lorsqu'ils atteignent l'âge de la majorité. Une politique officielle doit être préparée pour tenir compte des nouvelles procédures de notification qui doivent être incorporées dans le manuel des procédures administratives du Bureau.**

7. **Le Bureau du Tuteur et curateur public doit faire un rapport au Comité sur les résultats de la mesure visant à informer les clients dans les trois mois à compter du dépôt du présent rapport.**